

# 交運労協 FAX ニュース No. 7

港区芝浦3-2-22 田町交通ビル3階 発行日 2022年12月15日

TEL:03-3769-6571 FAX:03-3769-6570 発行人 慶島 譲治

交運労協URL <http://www.koun-itf.jp>

## 全日本トラック協会とのカスタマーハラスメント防止に向けた意見交換会 カスハラ対応の最前線に働く仲間の苦労を共有！

11月30日、交運労協は、全日本トラック総合会館4階会議室において、全日本トラック協会とのカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）防止に向けた意見交換会を開催した。

冒頭、蒔田事務局次長の司会挨拶で開会した後、主催者を代表して住野議長は、「全日本トラック協会（以下、全ト協）の皆様には、日頃より運輸業界の課題解決に向け、連携させて頂いていることに感謝を申し上げます。カスハラはコロナ禍で増え、現場は困惑しており、最近の『自分だけ・お金だけ・今だけ』という風潮が起因しているのではないかとみている。1990年、物流二法の施行に伴う、規制緩和によって競争が激化し、顧客サービスが向上した一方、利用する側が過剰なサービスを求めるようになった。事業者と利用者がお互いに共感して、尊重できる環境づくりをすることが、交運労協の最大の使命であると考えている」と、挨拶した。



次に、慶島事務局長から、昨年5～8月に構成組織に対して実施し、20,908件を集約した「悪質クレームアンケート調査結果」とこの結果を踏まえ、交運労協として策定した「カスハラ防止ガイドライン」について報告しながら、広く社会に発信すること、職場環境の改善に対して企業の取り組みを促すこと、さらには労働者の立場からカスハラを防止することの重要性を訴えた。

続いて、運輸労連福本書記次長より、この調査結果にトラック関係を抜粋した事項を併せ、2021年5～6月に実施した運輸労連『あおり運転アンケート調査』結果を報告しながら、迷惑行為がドライバーの離職、さらには昨今のドライバー不足につながっていることを強調した。そして、『2024年問題』を踏まえ、カスハラは早急に取り組まなければならない課題であると力説した。



報告を受けた後、出席者からそれぞれ自己紹介を行った。その中で、全ト協からご出席頂いた5名（星野役員待遇企画部長・土屋輸送事業部長・布施輸送事業部課長、安彦ヤマト運輸(株)お客様サービスセンター長、安方サカイ引越センター(株)グループ推進室課長代理）を代表して星野部長より「ネット社会への環境の変化により、SNSでの誹謗中傷や、その賛同など、社会全体がクレーム社会となってしまったのではないかと危惧している。先程の報告を受け、想像以上の被害件数に驚くとともに、問題の深さも感じた。また、宅配便や引越業務など、消費者に一番近いところで、発生していることを把握した。今後、全ト協の広報紙を通じて広くアピールしていきたい」と、ご挨拶を頂いた。



その後、各出席者から意見交換が行われた。主な内容は次のとおり。

○ 全ト協は輸送事業部が担当する輸送相談窓口を設置しており、消費者から宅配や引越等、消費者物流の苦情や相談などに対応している。中には、運送中に破損した荷物の賠償額について、購入時の金額賠償を強く主張してくる事例もある。

○ ヤマト運輸(株)では、24時間365日態勢の相談窓口を設置し、現場やコールセンターの支援をしている。日々、カスハラは許さないという毅然とした態度で臨んでおり、悪質な場合は警察等との連携により、対応している。以前、オペレーターにカスハラに関するアンケート調査を実施したところ、80.6%が対応した経験ありと回答した。同センターは、現場の負担を減らすスタンスで臨んでおり、研修等を通じて対応マニュアルも活用しながら理解を深めるとともに、社員のケアも含めて、取り組んでいる。

○ サカイ引越センター(株)では、クレーム対応マニュアルを作成し、発生を未然に防ぐ取り組みに重点を置いている。対処は直接的に対面することを基本としているが、中には訪問時に危険な目に遭い、警察に相談する事例も発生している。解決までに半年から数年に及ぶこともある。対応に納得頂けない場合は電話で、「社長を出せ！トラ協・国交省に言うぞ！」など解決への具体的な話にならず、長時間に亘って電話を切らせてもらえないケースもある。他業者は100万円出したので、同額を払えと要求してくる場合があるが、意に沿えない旨の回答を弁護士より入れても、繰り返し電話がくるケースもある。カスハラを専門で対応する部署は未だなく、基本的な手順としては、スタッフが受付けた後、現場管理者が担当する。残念ながら、管理者が長期間に亘る対応を余儀なくされ、退職してしまうこともある。現在は各エリアの責任者が対応をしている。





○ ヤマト運輸(株)として、SNS拡散への対応については、当事者に対し投稿者にとってもリスクが高いと説明する等、対応をしている。拡散されていることをお客様が通報して下さることもあるが、基本的には同センターと専門部署との

の連携で対処しており、悪質なものは警察に対応を依頼する場合もある。

○ 名札のイニシャル化について、引越スタッフは、フルネームや苗字ではなく、名前での記載を希望する者が多い。

○ 中小事業者におけるカスハラ対応の取り組みを広めていくには、大手事業者での取り組みを、いかにして進展させていくかに掛かっていると考えられる。さらには、従業員を守るため全社を挙げて、そして業界団体で取り組むことが必要であると思う。

○ 対応した管理者の退職が多い点についてだが、対応策は、業務上で起きていること、お客様との間で苦しんでいることへの重要性を、会社として認識することが必要であり、いかにしてプロフェSSIONALになる人材を育てていくかに懸かっていると思う。



○ 着荷主からドライバーへのクレームについては、契約元である発荷主に入ることが多く、取引の問題に発展することもある。全ト協としても着荷主への対応については、同様の課題として認識している。

○ カスハラの特徴を見てみると、世界的なスポーツイベントで日本が敗戦した翌朝や、月曜日午前中の受電が多く、女性より男性からのものが多い。また、いわゆるクレマーとされるリピーターも多い。

○ 全ト協は、引越安心マークの認定事業者に対して、毎年、講習を行っているが、来年はカスハラをテーマにして実施することを検討してみたい。

○ 生コン運搬車の女性ドライバーが増えているが、建設現場でのトイレ対応でハラスメントが発生している。

○ 清掃運搬の現場では、収集車が回収した後に、ゴミを出したにも拘わらず、行政に回収漏れのクレームを告げる者がいる。

以上のおり、積極的な意見交換がなされた後、閉会を迎えた。



閉会挨拶で、園田トラック部会長（副議長・交通労連中央執行委員長）は

「本日は、2社の現場でのご苦勞と、先進的な取り組みを知る機会を得たこと、さらにはカスハラ対策に心合わせができたことに感謝を申し上げます。今後も全ト協との連携を図り、『2024年問題』をはじめとする諸課題を解決していきたい」と挨拶した。 以上